

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL, TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE LEGALIZA EN EL SISTEMA COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	317	705	100%
	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	51	469	100%
	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivacion de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspension temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	8	58	100%
1	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	Si	NO APLICA	<u>NO APLICA</u>	623	2.015	100%

1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	Si	NO APLICA	<u>NO APLICA</u>	435	1.553	100%
2	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	62	292	100%
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	17	58	100%
8	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	8	47	100%
9	SUSCRIPCION DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	396	2.073	100%
10	INFORMACIÓN/CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	3.713	9.364	100%
11	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACION/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalacion de agua potable	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	317	705	100%

12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas	Si	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	343	924	100%
14	RECEPCION DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	11	52	100%
15	REPOSICION DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	144	497	100%
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	343	924	100%
20	RECEPCION DE ORDENES DE RETIRO Y REVISION DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para revisión de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado, con pago	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	3	100%
21	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	2	3	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	49	292	100%
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	46	71	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	5	100%

25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	317	705	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO I	Si	http://www.epam.gob.ec	<u>NO APLICA</u>	594	1.188	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	Si	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	134	359	100%
	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	131	299	100%
	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - telemetría)	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	1	6	100%
	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	794	1007	100%
3	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	1.139	5.355	100%
4	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	1.031	4.383	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

30/4/2022

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):

GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

ING. MARIELLA VELEZ MOREIRA

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

mariellavelez@epam.gob.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

[2620473](tel:2620473)